

## สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลโพหัก

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลโพหัก  
อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า  
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่ผู้ให้บริการได้มาใช้บริการเทศบาลตำบลโพหัก  
ต่อเดือน (ตั้งแต่เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕)

| จำนวนครั้งต่อเดือน | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|--------------------|-----------|--------|
| 1 ครั้งต่อเดือน    | 80        | 80.00  |
| 2 ครั้งต่อเดือน    | 17        | 17.00  |
| 3 ครั้งต่อเดือน    | 2         | 2.00   |
| 4 ครั้งต่อเดือน    | 1         | 1.00   |
| รวม                | 100       | 100.00 |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการเทศบาลตำบลโพหัก ๑ ครั้งต่อ  
เดือน จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมา ใช้บริการ ๒ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๑๗ คน คิดเป็น  
ร้อยละ ๑๗.๐๐ รองลงมา ใช้บริการ ๓ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ และมีผู้มาใช้บริการ  
๔ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศ  | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------|-----------|--------|
| ชาย  | 44        | 44.00  |
| หญิง | 56        | 56.00  |
| รวม  | 100       | 100.00 |

**ตารางที่ ๓** แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ระดับการศึกษา                     | จำนวน(คน)  | ร้อยละ        |
|-----------------------------------|------------|---------------|
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน | 8          | 8.00          |
| มัธยมศึกษาตอนต้น                  | 50         | 50.00         |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า    | 40         | 40.00         |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า            | -          | -             |
| ปริญญาตรี                         | 2          | 2.00          |
| สูงกว่าปริญญาตรี                  | -          | -             |
| <b>รวม</b>                        | <b>100</b> | <b>100.00</b> |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาเป็นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ และระดับปริญญาตรี ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

**ตารางที่ ๔** แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพประจำ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

| อาชีพประจำ                 | จำนวน(คน)  | ร้อยละ        |
|----------------------------|------------|---------------|
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ      | -          | 7.00          |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท      | 2          | 23.00         |
| ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | 5          | 17.00         |
| ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ   | 20         | 15.00         |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -          | 5.00          |
| รับจ้างทั่วไป              | 25         | 12.00         |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ     | 10         | 9.00          |
| เกษตรกร/ประมง              | 35         | 6.00          |
| ว่างงาน                    | 3          | 0.00          |
| อื่นๆ                      | -          | 6.00          |
| <b>รวม</b>                 | <b>100</b> | <b>100.00</b> |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ รองลงมาเป็นอาชีพรับจ้างทั่วไป ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และไม่มีผู้รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษาและว่างงานตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ ๕** แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

| รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน(คน)  | ร้อยละ        |
|-----------------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 5,000 บาท           | 15         | 15.00         |
| 5,000 – 10,000 บาท          | 55         | 55.00         |
| 10,001 – 15,000 บาท         | 23         | 23.00         |
| 15,001 – 20,000 บาท         | 7          | 7.00          |
| สูงกว่า 20,000 บาท          | -          | -             |
| <b>รวม</b>                  | <b>100</b> | <b>100.00</b> |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ รองลงมาเป็นผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ และผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน สูง๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐

**ส่วนที่ ๓** ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

**ตารางที่ ๖** ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตาม รายชื่อ

| ข้อความ   | พอใจ (๕)    | ค่อนข้างพอใจ (๔) | เฉยๆ (๓)   | ไม่ค่อยพอใจ (๒) | ไม่พอใจ (๑) | ค่าเฉลี่ย | ระดับความคิดเห็น |
|---|-------------|------------------|------------|-----------------|-------------|-----------|------------------|
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>  |             |                  |            |                 |             |           |                  |
| ๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                  | ๑๙ (๑๙.๐๐)  | ๗๓ (๗๓.๐๐)       | ๘ (๘.๐๐)   | ๐ (๐.๐๐)        | ๐ (๐.๐๐)    | ๔.๑๑      | มาก              |
| ๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ   | ๒๔ (๒๔.๐๐)  | ๖๔ (๖๔.๐๐)       | ๒๒ (๒๒.๐๐) | ๐ (๐.๐๐)        | ๐ (๐.๐๐)    | ๔.๔๒      | มาก              |
| ๓.ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                                | ๒๓ (๒๓.๐๐)  | ๖๑ (๖๑.๐๐)       | ๑๖ (๑๖.๐๐) | ๐ (๐.๐๐)        | ๐ (๐.๐๐)    | ๔.๐๗      | มาก              |
| ๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | ๔๑ (๔๑.๐๐)  | ๕๒ (๕๒.๐๐)       | ๗ (๗.๐๐)   | ๐ (๐.๐๐)        | ๐ (๐.๐๐)    | ๔.๓๔      | มาก              |
| ๕.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน  | ๓๔ (๓๔.๐๐)  | ๕๕ (๕๕.๐๐)       | ๑๑ (๑๑.๐๐) | ๐ (๐.๐๐)        | ๐ (๐.๐๐)    | ๔.๒๓      | มาก              |
| ๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ                       | ๒๖ (๒๖.๐๐)  | ๖๖ (๖๖.๐๐)       | ๘ (๘.๐๐)   | ๐ (๐.๐๐)        | ๐ (๐.๐๐)    | ๔.๑๘      | มาก              |
| <b>รวม</b>  | <b>๔.๒๓</b> |                  |            |                 |             |           | <b>มาก</b>       |

| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ  |               |               |               |             |             |            |     |
|--|---------------|---------------|---------------|-------------|-------------|------------|-----|
| ๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)                          | ๒๗<br>(๒๗.๐๐) | ๖๙<br>(๖๙.๐๐) | ๔<br>(๔.๐๐)   | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๒๓       | มาก |
| ๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)             | ๓๖<br>(๓๖.๐๐) | ๕๔<br>(๕๔.๐๐) | ๑๐<br>(๑๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๒๖       | มาก |
| ๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                            | ๓๑<br>(๓๑.๐๐) | ๖๔<br>(๖๔.๐๐) | ๕<br>(๕.๐๐)   | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๒๖       | มาก |
| ๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | ๒๘<br>(๒๘.๐๐) | ๕๘<br>(๕๘.๐๐) | ๑๓<br>(๑๓.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๑๑       | มาก |
| ๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                      | ๔๗<br>(๔๗.๐๐) | ๔๙<br>(๔๙.๐๐) | ๔<br>(๔.๐๐)   | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๔๓       | มาก |
| ๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                        | ๕๙<br>(๕๙.๐๐) | ๓๕<br>(๓๕.๐๐) | ๖<br>(๖.๐๐)   | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๕๓       | มาก |
| <b>รวม</b>   | <b>๔.๓</b>    |               |               |             |             | <b>มาก</b> |     |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   |               |               |               |             |             |            |     |
| ๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ  | ๓๕<br>(๓๕.๐๐) | ๕๕<br>(๕๕.๐๐) | ๑๐<br>(๑๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๒๕       | มาก |
| ๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ                 | ๔๐<br>(๔๐.๐๐) | ๕๕<br>(๕๕.๐๐) | ๕<br>(๕.๐๐)   | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๓๕       | มาก |
| ๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม   | ๒๙<br>(๒๙.๐๐) | ๕๓<br>(๕๓.๐๐) | ๑๗<br>(๑๗.๐๐) | ๑<br>(๑.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๑        | มาก |
| ๔. “ความพร้อมเพียง”ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ   | ๓๗<br>(๓๗.๐๐) | ๒๘<br>(๒๘.๐๐) | ๓๕<br>(๓๕.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๐๒       | มาก |
| ๕. “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์/เครื่องมือ   | ๓๑<br>(๓๑.๐๐) | ๓๕<br>(๓๕.๐๐) | ๓๔<br>(๓๔.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๓.๙๗       | มาก |

|  |               |               |               |             |             |             |            |
|--|---------------|---------------|---------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| ๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์<br>ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ<br>ติดต่อใช้บริการ      | ๓๔<br>(๓๔.๐๐) | ๔๙<br>(๔๙.๐๐) | ๑๗<br>(๑๗.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๑๗        | มาก        |
| ๗.มีป้าย ข้อความบอกจุด<br>บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มี<br>ความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๓๕<br>(๓๕.๐๐) | ๕๘<br>(๕๘.๐๐) | ๗<br>(๗.๐๐)   | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๒๘        | มาก        |
| ๘.ความพึงพอใจต่อสื่อ<br>ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร<br>ให้ความรู้              | ๒๐<br>(๒๐.๐๐) | ๖๑<br>(๖๑.๐๐) | ๑๙<br>(๑๙.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๐๑        | มาก        |
| <b>รวม</b>   |               |               |               |             |             | <b>๔.๑๔</b> | <b>มาก</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>   |               |               |               |             |             |             |            |
| ๑.ได้รับบริการตรงตามความ<br>ต้องการ  | ๒๗<br>(๒๗.๐๐) | ๖๕<br>(๖๕.๐๐) | ๗<br>(๗.๐๐)   | ๑<br>(๑.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๑๖        | มาก        |
| ๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้ม<br>ประโยชน์  | ๒๓<br>(๒๓.๐๐) | ๖๕<br>(๖๕.๐๐) | ๑๒<br>(๑๒.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๑๑        | มาก        |
| ๓.ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่<br>ได้รับจากการบริการของ<br>หน่วยงาน                  | ๑๔<br>(๑๔.๐๐) | ๖๔<br>(๖๔.๐๐) | ๒๐<br>(๒๐.๐๐) | ๒<br>(๒.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๓.๘๖        | มาก        |
| <b>รวม</b>   |               |               |               |             |             | <b>๔.๐๔</b> | <b>มาก</b> |
| <b>รวมทุกด้าน</b>  |               |               |               |             |             | <b>๔.๑๘</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ สำนักงานเทศบาลตำบลโพหัก อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ และเมื่อพิจารณารายด้านนั้น พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓ และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสูงที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๓ และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี น้อยที่สุดคือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา แต่ยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสูงที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ และน้อยที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๗

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการน้อยที่สุด แต่ยังอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พึงพอใจสูงสุดคือ การได้รับการตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ รองลงมาคือ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑ และน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๖

**ส่วนที่ ๔** ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่องานบริการ/โครงการต่างๆ เทศบาลตำบลโพหัก

**ตารางที่ ๗** ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายข้อ

| ข้อความ  | พอใจ<br>(๕)   | ค่อนข้าง<br>พอใจ<br>(๔) | เฉยๆ<br>(๓)   | ไม่ค่อย<br>พอใจ<br>(๒) | ไม่พอใจ<br>(๑) | ค่าเฉลี่ย   | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|--|---------------|-------------------------|---------------|------------------------|----------------|-------------|--------------------------|
| ๑.โครงการบริการด้าน<br>สาธารณสุขปโภค ด้านคมนาคม<br>ถนน คู คลองระบายน้ำ   | ๓<br>(๓.๐๐)   | ๔๗<br>(๔๗.๐๐)           | ๔๕<br>(๔๕.๐๐) | ๔<br>(๔.๐๐)            | ๑<br>(๑.๐๐)    | ๓.๔๗        | ปานกลาง                  |
| ๒.โครงการบริการสาธารณสุขปโภค<br>ด้านน้ำประปา เพื่อการอุปโภค<br>บริโภค  | ๘<br>(๘.๐๐)   | ๕๕<br>(๕๕.๐๐)           | ๒๗<br>(๒๗.๐๐) | ๗<br>(๗.๐๐)            | ๓<br>(๓.๐๐)    | ๓.๕๘        | มาก                      |
| ๓.โครงการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ<br>ประเพณี และวัฒนธรรม (งานรด<br>น้ำดำหัวผู้สูงอายุ แห่เทียน<br>เข้าพรรษา งานวันเด็ก และงาน<br>รัฐพิธีต่างๆ)            | ๑๘<br>(๑๘.๐๐) | ๖๘<br>(๖๘.๐๐)           | ๑๔<br>(๑๔.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐)            | ๐<br>(๐.๐๐)    | ๔.๐๔        | มาก                      |
| ๔.โครงการบริการ เกี่ยวกับการ<br>จัดเก็บภาษี ทะเบียนพาณิชย์<br>งานทะเบียนท้องถิ่น บริการด้าน<br>สาธารณสุข ขอบใบอนุญาต<br>ก่อสร้าง และงานท้องถิ่นอื่นๆ | ๒๘<br>(๒๘.๐๐) | ๖๔<br>(๖๔.๐๐)           | ๙<br>(๙.๐๐)   | ๐<br>(๐.๐๐)            | ๐<br>(๐.๐๐)    | ๔.๒๓        | มาก                      |
| ๕.โครงการส่งเสริมกีฬาและ<br>นันทนาการ (กีฬาต้านยาเสพติด)   | ๒๐<br>(๒๐.๐๐) | ๕๕<br>(๕๕.๐๐)           | ๒๕<br>(๒๕.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐)            | ๐<br>(๐.๐๐)    | ๓.๙๕        | มาก                      |
| ๖.โครงการให้บริการงานด้าน<br>ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย   | ๔๐<br>(๔๐.๐๐) | ๕๓<br>(๕๓.๐๐)           | ๗<br>(๗.๐๐)   | ๐<br>(๐.๐๐)            | ๐<br>(๐.๐๐)    | ๔.๓๓        | มาก                      |
| <b>รวม</b>   | <b>๓.๙๓</b>   |                         |               |                        |                | <b>๓.๙๓</b> | <b>มาก</b>               |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อโครงการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ รองลงมาคือ โครงการบริการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนท้องถิ่น บริการด้านสาธารณสุข ขอบใบอนุญาตก่อสร้าง และงานท้องถิ่นสัญจร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ และความพึงพอใจต่อโครงการบริการด้านสาธารณสุขปโภคด้านคมนาคม ถนน คู คลองระบายน้ำน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๗

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

**ตารางที่ ๔** สิ่งที่ผู้บริการ “ประทับใจ” ในการให้บริการ

| สิ่งที่ผู้บริการ “ประทับใจ”        | จำนวน(คน) |
|------------------------------------|-----------|
| ความรวดเร็วและระบบการให้บริการ     | ๘         |
| การบริการระดับเพลิง                | ๗         |
| การดูแลและช่วยเหลือประชาชน         | ๕         |
| สถานที่ติดต่อสะดวก พนักงานเป็นมิตร | ๔         |
| การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ        | ๒         |
| โรงเรียนผู้สูงอายุ                 | ๑         |